# L'INFORMATION À L'HEURE DE LA COVID-19

**Joanna Anneke Rummens**, Ph.D., est une chercheuse transdisciplinaire en systèmes de santé et professeure associée en soins infirmiers à la faculté des services communautaires de l'Université métropolitaine de Toronto. Ses travaux portent sur les interconnexions entre les diverses identités, l'inclusion-exclusion sociale et les résultats en matière de santé et de bien-être, ainsi que sur la gouvernance en matière de transfert de connaissances.

**Asher Alkoby**, S.J.D., est professeur associé à la Ted Rogers School de Management et président du comité d'éthique en matière de recherche à l'université métropolitaine de Toronto. Il s'intéresse à l'engagement de la société civile, à la responsabilité sociale des entreprises et l'accès à la justice.

« Est-ce que je peux contracter la COVID-19 à partir du vaccin ? » Une question posée par une infirmière praticienne expérimentée au début de la deuxième année de pandémie qui nous a laissé perplexe.

Tout comme la révélation d'une infirmière certifiée selon laquelle ses collègues des praticiens expérimentés avaient enlevé leurs masques de protection N95 pour prendre des photos dans la salle du personnel au sein même du service dédié aux cas de COVID-19 et cela pendant les premières vagues de la pandémie, alors que le port d'un équipement individuel de protection complet était à la fois obligatoire et un protocole de sécurité pour sauver des vies.

Il en va de même du recours minimal d'un groupe de stagiaires professionnels de la santé à souscrire à des abonnements électroniques complémentaires dans une revue de premier plan reconnue pour ses enquêtes approfondies sur ce qui était alors une menace virale émergente, grave et totalement inconnue.

Comment expliquer le manque en connaissances essentielles, l'appropriation du savoir et la manière de s'en servir dans les moments incertains de la pandémie ?

La plus grande ironie de notre époque est peut-être qu'en dépit de la disponibilité immédiate d'informations de toutes sortes, qui sont partagées par de multiples mécanismes et modalités au sein de notre économie de la connaissance, malgré cela, disposer de la bonne information au bon moment, au bon endroit et pour le bon objectif reste un défi de taille.

Comment se fait-il que notre accès immédiat à une abondance d'informations diffusées et échangées ne se traduit-il pas nécessairement par une plus grande appropriation des données probantes fondées sur la science et la recherche, sur la pratique, ou sur des expériences vécues et des divers systèmes de connaissances, dans le processus décisionnel tangible, afin d'informer les politiques, les programmes et les pratiques ?

Comment exactement les nouveaux canaux d'information et de communication façonnent-ils nos pensées, nos réflexions et nos perspectives et guident-ils nos comportements et nos actions ? À quel effet et avec quelles conséquences ? Sommes-nous engagés ou de plus en plus désengagés dans la recherche de connaissances ?

Et comment se fait-il que l'augmentation exponentielle de

l'exposition à une mine de connaissance, d'expertise et d'opinions réfléchies, facilitée par l'internet planétaire en plus des médias traditionnels que sont la télévision, la radio et la presse écrite, n'apporte pas nécessairement les améliorations attendues en termes de qualité, de nature et de types de discussions et de délibérations entre nous ? Au contraire, nos discours sociétaux sont trop souvent marqués par des perturbations, de distorsions et de déconnexions.

Pourquoi ces problèmes de communication existent-ils exactement ? Comment pourrions-nous les surmonter ?

Le virage technologique fulgurant, qui consiste à passer du Web 1.0, plus axé sur le contenu, où l'information est téléchargée et diffusée via des sites Web organisationnels statiques, au Web 2.0, qui permet un partage rapide, dynamique et interactif de l'information, avec son contenu généré par les utilisateurs et la croissance concomitante des médias sociaux, permet de contourner actuellement et de manière très efficace les contrôles et les équilibres existants en matière de véracité, de preuves, d'exactitude et de partialité. S'exposer à de simples informations sans évaluation critique, sans vérification de faits, sans examen de preuves, sans recoupement avec d'autres sources, et sans un suivi à travers une réflexion approfondie, peut perturber ce processus essentiel qui se traduit trop souvent par une prévalence accrue de faits manifestement faux et donne lieu à de fausses informations sans le vouloir.

Au lieu de cela, les forces et les limites entrecroisées des nouveaux canaux de communication nous amènent à communiquer davantage entre nous ou avec de parfaits inconnus, au sein de bulles virtuelles de plus en plus cloisonnées et de chambres d'écho gérées par des algorithmes, qu'à mieux nous connaître et à interagir véritablement les uns avec les autres en tant qu'acteurs sociaux et êtres humains. Même nos divisions et nos clivages sociétaux existants sont désormais virtuellement exprimés, vécus, vérifiés, remis en question, négociés, résolus et influencés. Un tel bouleversement dans nos interactions sociales et nos modes de vie nous isole non seulement de plus en plus les uns des autres, mais déforme également notre tissu social, nos modes de vie et notre vécu, et nous rend plus vulnérables à la diffusion intentionnelle, par des acteurs motivés par la politique ou l'idéologie, d'informations manifestement fausses ou inexactes, à savoir à la désinformation. Avec la rupture ou la fragilisation du discours social, nous perdons notre système de contrôle de la véracité informationnelle vis-à-vis de la mésinformation involontaire et de la désinformation intentionnelle.

Le contexte a également son importance. À une époque où le changement climatique n'est plus considéré comme un signe avant-coureur négligeable mais comme une réalité vécue, où les fractures sociales qui existent depuis longtemps deviennent plus visibles et plus aiguës, et où l'ordre géopolitique mondial est en train de changer rapidement, la menace supplémentaire que représente une pandémie virale mondiale déconcerte, désoriente et bouleverse. Ces nouvelles contingences ont un impact sur nos perspectives, nos attitudes, nos comportements et nos croyances, et s'immiscent trop facilement dans nos récits et nos interactions sociales. Les contrevérités deviennent souvent beaucoup plus attrayantes lorsqu'elles sont confrontées à la dure réalité de l'inconnu. Il y a aussi ceux qui préfèrent de loin un bon et beau mensonge à une vérité malheureuse ou hideuse.

Comment expliquer autrement l'association entre une forte utilisation d'internet et des médias sociaux et une plus grande hésitation à se faire vacciner malgré les nombreuses preuves scientifiques disponibles sur l'efficacité et l'efficience de nos vaccins pour la santé de la population et contre les maladies graves et la mort des individus ?

Les traumatismes surviennent lorsque notre sentiment de sécurité dans le monde est perturbé. Dans notre besoin et notre quête de certitude, de sens, de consolation, de réconfort, de contact et d'appartenance, nous commençons à croire ce que les autres croient. Face à la peur, nous sommes fortement tentés de considérer comme vrai ce qui nous apporte simplement ce sentiment de sécurité. C'est cette perte de sécurité dans le monde qui nous rend vulnérables aux perturbations, aux distorsions de la désinformation et de finir ultimement par se déconnecter. Face à l'absence d'information et à la surcharge d'informations, nous nous retirons encore davantage et commençons lentement mais sûrement à nous désengager complètement.

La réponse à l'émergence rapide de la COVID-19 en tant que pandémie mondiale au début de 2020 a commencé par une profonde inquiétude face à une menace mondiale inconnue et bien réelle. Nous sommes passés à la prudence lorsque nous en avons connu davantage sur ses propriétés et que des stratégies de protection efficaces ont pu être élaborées et mises en œuvre. Avec l'arrivée et l'efficacité démontrée de nouveaux vaccins mis au point et fabriqués à une vitesse sans précédent et de traitements réactifs, la complaisance s'est accrue. Au fil du temps, les défis constants en matière de coopération, de coordination et de communication claire de la part de nos dirigeants nous ont trop souvent laissé perplexes, frustrés et confus. Exactement trois ans après le début de la pandémie, nous nous trouvons actuellement dans un état collectif ou notre état d'esprit léthargique est complètement « dépassé », alors même que les variants les plus récents s'avèrent capables de contourner les traitements existants.

Dans ce contexte de transgression du leadership civique, de rupture de la responsabilité sociale et de manque d'information, ou de non-information, la responsabilité de savoir, de partager, de décider et d'agir a été essentiellement transférée à l'individu. Comme l'ont montré les trois dernières années de la pandémie de COVID-19, réglementer les comportements dans le but de gérer la santé publique est devenu

extrêmement difficile en raison des limites constitutionnelles, des difficultés d'application et du manque de confiance dans les institutions. De nombreux gouvernements ont eu recours au transfert de la responsabilité collective de la gestion des risques sanitaires aux individus, en les encourageant à prendre en compte l'impact de leurs comportements sur les autres, même lorsque cela n'est pas légalement requis. Nous avons l'habitude de prendre des décisions concernant les risques qui nous affectent ; en cas de pandémie, nous sommes censés prendre en compte le risque pour les autres et pour la communauté. L'éthique de la prise en charge diverge ici : ceux qui ne cherchent qu'à se protéger, ceux qui pensent aux risques les concernant eux-mêmes et leurs proches, et ceux qui considèrent également le risque de leur comportement sur de parfaits inconnus dans la communauté. Nos responsabilités les uns envers les autres, en tant que communauté et en tant que collectivité, échappent également de plus en plus à notre prise de conscience actuelle. Il semble que nous ayons en quelque sorte perdu de vue nos liens sociaux et nos responsabilités, notre interconnexion et notre interdépendance, alors que chacun se tourne davantage vers son monde virtuel plutôt que vers les autres.

C'est peut-être la profusion, la surabondance, la quantité excessive de l'information disponible qui favorise trop facilement la mésinformation et la désinformation. Peut-être aussi est-elle frustrante et se traduit-elle par un repli sur soi et le faux confort de la non-information. Nous nous perdons facilement et commençons à nous fier à ce qui est à portée de main et à ce qui nous est familier, au lieu de faire des efforts pour explorer, enquêter et prendre des engagements plus précis et plus poussés.

Pourtant, il ne s'agit pas simplement d'une question de disponibilité de l'information. La responsabilité de l'exactitude reste essentielle et c'est ce que nous semblons avoir perdu de vue en cours de route. La confiance dans la source d'information est un élément clé à considérer, et nous devons donc rétablir des mécanismes—et en développer de nouveaux—permettant de vérifier la crédibilité dans le monde de plus de plus agité du Web 2.0. La qualité compte aussi… et il semble que nous soyons submergés par la seule question de la quantité. Une véritable surcharge.

Comment y remédier ?

Durant une période de crise et l'inévitabilité d'un vide informationnel, la confiance dans les institutions est essentielle. Traditionnellement, ce sont nos journalistes professionnels et nos reporters d'investigation qui se sont occupés du suivi, de la recherche d'informations et de la vérification des faits concernant les événements importants de notre vie quotidienne et qui ont préparé pour nous les premières ébauches de notre vécu. Ce travail doit être reconnu, soutenu, sauvegardé et, aujourd'hui plus que jamais, il doit être considéré comme un service public essentiel.

Il est tout aussi urgent de mettre en place des mécanismes pratiques et efficaces permettant d'évaluer la véracité des contenus partagés sur internet et les médias sociaux et, au minimum, de transmettre toute irrégularité ou contrevérité. Ce besoin est important, et il a en fait augmenté au sein de notre économie de l'information en matière d'évaluations fiables, savantes, opportunes et bien informées sur la crédibilité et l'exactitude des contenus. Outre les acteurs qui mobilisent la connaissance, nous avons désormais besoin de ceux qui se chargent de la « conservation », de la « distillation », de la « synthèse » et de la « diffusion » du contenu en matière de connaissance. Une plus grande transparence est également nécessaire concernant le flux d'information, son appropriation et son utilisation réelle afin d'éclairer nos décisions en matière de politique, de programmation et de pratique. Tout cela nécessite la création de nouveaux systèmes et de nouvelles structures de soutien pour ancrer solidement ces initiatives de filtrage et de partage de l'information.

Nous devons également repenser les lieux et les nouveaux espaces qui nous permettront de nous engager à nouveau dans un dialogue ouvert, une discussion, un débat, une délibération et une prise de décision. Cela est important, car ce sont nos connaissances partagées, ou leur absence, et nos valeurs collectives qui façonnent nos perceptions, nos attitudes et nos croyances, et qui servent de base à nos comportements, nos pratiques et nos actions. En outre, nous ne pouvons pas vraiment savoir ni apprécier les choses dans le vide, qu'il soit virtuel ou autre. C'est l'interconnexion et l'interdépendance par le biais d'un véritable échange avec les autres qui nous permet d'être plus confiants dans le fait que ce que nous pensons savoir est vrai… l'est en réalité.